PENGARUH MOTIVASI, KEMUDAHAN MENGGUNAKAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPERCAYAAN DAN DAMPAKNYA, TERHADAP SIKAP DALAM MENGGUNAKAN *E-BANKING* (STUDI PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG)

S K R I P S I

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank
S e m a r a n g

Oleh :

Nama	: Dwi Sulistyowati
NIM/NIRM	: 17.05.52.0008
Program Studi	: S.1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
S E M A R A N G
2 0 2 1

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul

PENGARUH MOTIVASI, KEMUDAHAN MENGGUNAKAN, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPERCAYAAN DAN DAMPAKNYA, TERHADAP SIKAP DALAM MENGGUNAKAN E-BANKING (STUDI PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG)

Ditulis oleh

NIM : **17.05.51.0008**

Nama : **DWI SULISTYOWATI**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 23-08-2021

Ketua

(Prof. Dr. M.S. ERIC SANTOSO, MBA)
NIDN. 0008105210

Sekretaris

(ALIMUDDIN RIZAL, Dr., M.M.)
NIDN. 0610106301

Anggota

(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)
NIDN. 0027037101

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Dekan

(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)
NIDN. 0027037101

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keaslianya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat https://digisign.unisbank.ac.id
1/1

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

PENGARUH MOTIVASI, KEMUDAHAN MENGGUNAKAN, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPERCAYAAN DAN DAMPAKNYA, TERHADAP SIKAP DALAM MENGGUNAKAN E-BANKING (STUDI PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG)

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 30-07-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 30-07-2021
Yang Menyatakan

METEBAI TEMPEL
30F4AAJX252602469

(DWI SULISTYOWATI)
NIM. 17.05.51.0008

SAKSI 1
Tim Penguji

(Prof. Dr. M.S. ERIC SANTOSO, MBA)

SAKSI 2
Tim Penguji

(ALIMUDDIN RIZAL, Dr., M.M.)

SAKSI 3
Tim Penguji

(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)

UNISBANK DIGITALLY SIGNED

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keaslianya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat https://digisign.unisbank.ac.id
1/1

HALAMAN PEMBAHASAN

Penelitian skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Sanyoto dan Ibu Warsiyem tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moril mapun material serta selalu mendoakan yang terbaik untuk anaknya.
2. Kepada kakak laki-laki saya, Mas Arik Setiawan tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun material serta selalu memberikan dorongan untuk penulis, semoga segera bertemu dengan jodohmu mas.
3. Kepada budhe saya yang telah merawat saya sejak kecil, yang sudah seperti ibu saya sendiri, semoga selalu diberi kesehatan dan kebahagiaan.
4. Kepada sahabat-sahabat saya yang senantiasa memberika *support* muril disaat bunrout dan choas banget, semoga yang belum segera menyusul.
5. Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2017, semoga ilmu yang kita dapat bermanfaat di masa depan.
6. Kepada almamater saya Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Penulis

(Dwi Sulistyowati)

MOTTO :

Maka Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

(Q.S Al-Insyirah : 5)

Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar, yaitu yang ketika ditimpa musibah mereka mengucap : “sesungguhnya kita ini milik Allah dan sungguh kepada-Nya lah kita kembali”.

(Q.S AL-Baraqah 155-156)

Bekerja keras dalam setiap apa yang ingin kita capai dengan sangat baik, karena jika tidak diiringi dengan kerja keras, maka hasilnya tidak akan sememuaskan apa yang kamu harapkan.

(J-HOPE BTS)

ABSTRAK

Studi ini ditujukan untuk meneliti tentang kepercayaan dan sikap nasabah dalam penggunaan *e- banking*. sampling studi ini adalah para mahasiswa FEB Universitas Stikubank Semarang dengan teknik *purposive sampling* . Olahan data menggunakan SPSS 23. Terdapat dua hipoptesis yang ditolak dari empat hipotesis yang diajukan, yaitu H1 ditolak, H2 diterima, H3 ditolak, dan H4 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa pada sampling mahasiswa variabel yang mempengaruhi adalah kemudahan menggunakan dan kepercayaan, sedangkan untuk variabel motivasi dan *word of mouth* tidak berpengaruh. Hal ini merupakan salah satu ketidak mampuan model penelitian untuk menangkap fenomena karena hasil penelitian tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Selanjutnya dapat di eksplorasi berbagai variabel yang terkait dengan *e-banking* seperti risiko penggunaan, keamanan transaksi, dan lain sebagainya.

Kata Kunci : Motivasi, Kemudahan Menggunakan, *Word Of Mouth*, Kepercayaan, Sikap

ABSTRACT

This study is intended for reserching about trusrt and attiude of consumomers in use of e-banking. The sampling of this study was the students of FEB, Stikubank University, Semarang with purposive sampling technique. The data was processed using SPSS 23. There were two rejected hypotheses from the four proposed hypotheses, namely H1 was rejected, H2 was accepted, H3 was rejected, and H4 was accepted. These results indicate that in student sampling the variables that influence are easy of use and trust, while for motivational variables and word of mouth have no effect. This is one of the inability of the research model to capture the phenomenon because the research results are not in accordance with the proposed hypothesis. Furthermore, various variables related to e-banking can be explored, such as usage risk, transaction security, and onthers.

Keywords: Motivation, Easy of Use, Word Of Mouth, Trust, Attitude

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah wasyukurillah segala puji bagi ALLAH SWT yang Maha Esa yang telah memberikan ridho, hidayat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul *:* "Pengaruh Motivasi, Kemudahaan Menggunakan, *Word Of Mouth* Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya, Terhadap Sikap Dalam Menggunakan *E-Banking* (Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas Stikubank Semarang". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi Stara Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penelitian ini dilakukan di likungan kampus Unisbank dengan sampel yang memadai. Hasil penelitian memberikan bukti bahwa motivasi, kemudahaan menggunakan, *word of mouth* mempengaruhi kepercayaan dan dampaknya, terhadap sikap dalam menggunakan *e-banking* (studi pada mahasiswa FEB Universitas Stikubank Semarang). Penelitian ini juga memiliki keterbatasan dari aspek metodologis. Oleh karena itu pembaca yang budiman yang berminat pada kajian penelitian ini perlu mempertimbangkan informasi ini sekiranya hasil ini dipergunakan sebagai referensi selanjutnya.

Dalam proses penelitian dan penyususnan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnmya kepada :

1. Dr. Saufik Faozi, SH., M.Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Kepada Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
3. Kepada Sri Sudarsi, SE, M.Si. selaku ketua Program studi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNISBANK Semarang.
4. Kepada Prof. Dr. M.S. Eric Santosa, MBA Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.

5. Kapeda Bapak/Ibu Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat pada penulis.
6. Kepada Bapak Sanyoto dan Ibu Warsiyem selaku orang tua penulis yang selalu memberi dukungan dan selalu membimbing.
7. Kepada Arik Setiawan selaku kakak penulis yang selalu *support* dan memberi bimbingan kepada penulis.
8. Kepada Indah Ayu SD dan Ardita Putri U sebagai sahabat penulis yang selalu memberi *support* dan selalu menemani serta menghibur penulis.
9. Kepada Kak Alicia dan Indah Sari sahabat yang selalu memberi Support dan selalu ada untuk penuis.
10. Kepada (D3SLAS) Fauzizah, Sonia, Laila, Yayang, Arika, Dyna dan teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat, bantuan dan motivasi kepada saya sehingga akhirnya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
11. Kepada teman Army saya Dini A yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta kepada Bangtan Boys (BTS) Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Teahyung, Jeon Jungkook yang memberikan inspirasi melalui karya-karyanya dan memberikan konten yang menghibur untuk penulis.

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pribadi dan bagi pembaca nantinya. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis sangat mengharap kritik serta saran yang bersifat membangun untuk perbaikan penelitian yang telah dibuat.

Semarang, 30 Juni 2021

Penulis

Dwi Sulistyowati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

HALAMAN PERNYATAAN ..... **iv**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**

MOTTO ..... **vi**

ABSTRAK ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Tujuan Penelitian 10

1.4 Manfaat Penelitian 10

BAB II KAJIAN TEORI, KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU DAN PERUMUSAN HIPOTESIS **12**

2.1 KAJIAN TEORI 12

2.1.1 Sikap 12

2.1.1.1 Pengertian 12

2.1.1.2 Komponen Sikap 13

2.1.1.3 Faktor-faktor Pembentuk Sikap 13

2.1.1.4 Tingkat Sikap 14
2.1.1.5 Indikator Sikap 15
2.1.2 Kepercayaan 16
2.1.2.1 Pengertian 16
2.1.2.2 Manfaat Kepercayaan 17
2.1.2.3 Faktor-faktor Pembentuk Kepercayaan 17
2.1.2.4 Indikator Kepercayaan 18
2.1.3 Motivasi 19
2.1.3.1 Pengertian 19
2.1.3.2 Tahap-tahap Motivasi 21
2.1.3.3 Indikator Motivasi 21
2.1.4 Kemudahan Menggunakan 22
2.1.4.1 Pengertian 22
2.1.4.2 Faktor-faktor Kemudahan Menggunakan 23
2.1.4.3 Indikator Kemudahan Menggunakan 24
2.1.5 *Word Of Mouth* 25
2.1.5.1 Pengertian 25
2.1.5.2 Manfaat *Word Of Mouth* (wom) 26
2.1.5.3 Pentingnya *Word Of Mouth* (wom) 26
2.1.5.4 Dimensi Dasar *Word Of Mouth* (wom) 27
2.1.5.5 Tahap-tahap *Word Of Mouth* (wom) 28
2.1.5.6 Indikator *Word Of Mouth* (wom) 28
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu 29

2.3 Hubungan Antara Variabel dan Perumusahan Hipotesis 32

2.3.1 Hubungan Antara Motivasi Terhadap Kepercayaan 32

2.3.2 Hubungan Antara Kemudahan Menggunakan Terhadap Kepercayaan 33

2.3.3 Hubungan Antara *Word Of Mouth* Terhadap Kepercayaan .. 34

2.3.4 Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Sikap 35

2.4 Model Penelitian Empiris 36

2.4.1 Model Grafis 36

BAB III METODE PENELITIAN 38

3.1 Populasi dan Pengambilan Sampel 38

3.1.1 Populasi 38

3.1.2 Sampel 38

3.2 Jenis dan Teknik Pengambilan Data 40

3.2.1 Jenis Data 40

3.2.2 Teknik Pengambilan Data 40

3.3 Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel 41

3.4 Uji Instrumen 44

3.4.1 Uji Validitas 44

3.4.2 Uji Reliabilitas 45

3.5 Teknis Analisis Data 46

3.5.1 Uji Model 46

3.5.1.1 Uji Signifikansi Simulatan (Uji F) 46

3.5.1.2 Koefisien Determinasi (R2) 47

3.5.2 Uji Hipotesis 47

3.5.2.1 Pengujian Hipotesis (Uji t) 47

3.5.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda 47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 51

4.1 Data Penelitian 51

4.1.1 Data Responden 51

4.1.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51

4.1.1.2 Responden Berdasarkan Usia 51

4.1.1.3 Responden Berdasarkan Prodi 52

4.2 Deskripsi Variabel 53

4.2.1 Variabel Motivasi (X1) 53

4.2.2 Variabel Kemudahan Menggunakan (X2) 54

4.2.3 Variabel *Word Of Mouth* (X3) 55

4.2.4 Variabel Kepercayaan (Y1) 56

4.2.5 Variabel Sikap (Y2) 57

4.3 Uji Instrumen..... 58

4.3.1 Uji Validitas 58

4.3.2 Uji Reliabilitas 59

4.4 Analisis Data 60

4.4.1 Uji F 60

4.4.1.1 Uji F Persamaan Pertama 60

4.4.1.2 Uji F Persaman Kedua 61

4.4.2 Koefisien Determinasi (R^2) 61

4.4.2.1 Uji Koefisien Determinasi Persamaan Pertama 61

4.4.2.2 Uji Koefisien Determinasi Persamaan Kedua 61

4.4.3 Uji t 62

4.4.3.1 Uji t Persamaan Pertama 62

4.4.3.2 Uji t Persamaan Kedua 62

4.5 Analisis Regresi 63

4.5.1 Analisis Regresi Pertama 63

4.5.2 Analisis Regresi Kedua 63

4.6 Pembahasan 63

4.6.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepercayaan 63

4.6.2 Pegaruh Kemudahan Menggunakan Terhadap Kepercayaan 64

4.6.3 Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Kepercayaan 65

4.6.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Sikap 65

BAB V PENUTUP 67

5.1 Kesimpulan 67

5.2 Implikasi 68

5.3 Keterbatasan Penelitian 66

5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya 66

DAFTAR PUSTAKA 70

LAMPIRAN 79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bank di Indonesia Yang Menggunakan *E-Banking* 4

Tabel 1.2 Hail Prasurvei Tentang *E-Banking* 6

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu 29

Tabel 3.1 Definisi Konsep, Operasional, dan Pengukuran Variabel 41

Tabel 4.1 Deskripsi Responden 51

Tabel 4.2 Deskipsi Usia 52

Tabel 4.3 Deskripsi Prodi 53

Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Motivasi (X1) 53

Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kemudahan Menggunakan (X2) 54

Tabel 4.6 Deskripsi Variabel *Word Of Mouth* (X3) 55

Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepercayan (Y1) 56

Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Sikap (Y2) 57

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas 58

Tabel 4.10 Pengujian Reliabilitas Variabel-Variabel Penelitian 60

Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Penelitian 61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian 36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner 80

Lampiran 2 Data Responden 85

Lampiran 3 Data Tabulasi 88

Lampiran 4 Statistika Deskriptif Responden 102

Lampiran 5 Statistika Deskeriptif Variabel 103

Lampiran 6 Uji Validitas 111

Lampiran 7 Uji Reliabilitas 114

Lampiran 8 Uji Regresi Linier Berganda 115

Lampiran 9 Catatan Konsultasi Dan Bimbingan 117

Lampiran 10 Surat Bebas Plagiarisme Turniti 118